



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes con cáncer de
mama postquirúrgico, Hospital Público, Lima 2023

Para optar el Título

Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por

Autora: Grados Vargas de Vergaray, Mery Jennifer

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9078-4664>

Asesora: Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

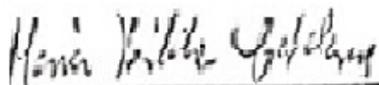
Yo, Grados Vargas de Vergaray, Mery Jennifer, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico, Hospital Público, Lima 2023", Asesorado por la Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:354871660, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Grados Vargas de Vergaray, Mery Jennifer
 DNI N° 45252443



.....
 Firma de la asesora
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
 CE N° 114238186

Lima, 07 de Diciembre de 2023

DEDICATORIA

A Dios, principalmente porque siempre está conmigo.

A mis padres, apoyarme a cumplir mi sueño e inculcarme que el maro, la paciencia y el esfuerzo conducen al éxito.

A mi tutora por acompañarme y orientarme con sus conocimientos permitiendo que hoy sea posible cumplir mi sueño.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por dar mi vida para conseguir mis metas.

A mi familia por su apoyo incondicional en los momentos de adversidades y brindarme soporte moral para poder superarlas.

A mi Alma Mater por darme la oportunidad de aprender y desarrollarme profesionalmente.

A todos los docentes y en especial a la Dra. Cárdenas Fernández, María Hilda, por haber formado parte de mi transitar universitario y transmitirme los saberes necesarios para fortalecerme como persona y como profesional.

Gracias, a todos.

Asesora: Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth
Secretario : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria
Vocal : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Índice de contenido

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	viii

ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulaci3n del problema.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas espec3ficos	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos espec3ficos	4
1.4 Justificaci3n de la investigaci3n.....	5
1.4.1 Te3rica.....	5
1.4.2 Metodol3gica.....	5
1.4.3 Pr3ctica	5
1.5. Delimitaci3n de la investigaci3n	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Poblaci3n o unidades de an3lisis.....	6
2. MARCO TE3RICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases te3ricas	10
2.3. Formulaci3n de hip3tesis.....	16
2.3.1 Hip3tesis general	16
2.3.2 Hip3tesis espec3ficas	17
3. METODOLOG3A	18
3.1 M3todo de la investigaci3n.....	18
3.2 Enfoque de la investigaci3n.....	18
3.3 Tipo de investigaci3n	19
3.4 Dise1o de la investigaci3n	19
3.5 Poblaci3n, muestra y muestreo	19
3.6 Variables y operacionalizaci3n	21
3.7 T3cnicas e instrumentos de recolecci3n de datos	21
3.7.2 Descripci3n de instrumentos	22
3.7.3 Validaci3n.....	22
3.7.4 Confiabilidad.....	22
3.8 Plan de procesamiento y an3lisis de datos	23

3.9 Aspectos éticos	23
4. Aspectos administrativos	25
4.1 Cronograma de actividades	25
4.2 Presupuesto	26
5. REFERENCIAS.....	27
Anexo 1. Matriz de consistencia	33
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	40
Anexo 4: Informe del asesor de turnitin.....	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

Este estudio desarrolló como objetivo “Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico”. La investigación es apoyada por las teorías de Florence Nightingale y Virginia Henderson, quienes a través del valor

calidad de atención del enfermero brinda satisfacción al paciente como una ayuda humana desinteresada donde las relaciones interpersonales ayudan a la recuperación del paciente desde la diversidad humana. El trabajo es cuantitativo, hipotético-deductivo, no experimental, de tipo aplicada y de alcance correlacional-descriptivo-observacional. La muestra está constituida por 60 pacientes con cáncer de mama. Los instrumentos empleados fueron diseñados y validados por los investigadores Flores María en 2020 para la calidad de la atención de enfermería y Gómez Raquel en 2023 para satisfacción del usuario. El estadístico empleado para el procesamiento de los datos fue el SPSS 25.0.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, cáncer de mama, paciente postquirúrgico

ABSTRACT

This study developed the objective “To determine how the quality of nursing care is related to satisfaction in patients with post-surgical breast cancer.” The research is supported by the theories of Florence Nightingale and Virginia Henderson, who through the value of quality of nursing care provide satisfaction to the patient as a selfless human help where interpersonal relationships help the patient's recovery from human diversity. The work is quantitative, hypothetical-deductive, non-experimental, applied and correlational-descriptive-observational in scope. The sample consists of 60 patients with breast cancer. The instruments used were designed and validated by researchers Flores María in 2020

for the quality of nursing care and Gómez Raquel in 2023 for user satisfaction. The statistics used to process the data was SPSS 25.0.

Keywords: quality of care, satisfaction, breast cancer, post-surgical patient

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2023 mencionó que el cáncer de mama afecta a 2,3 millones de mujeres en el mundo y 685.000 no han sobrevivido a la enfermedad y 7.8 millones después de 5 años la pudieron superar, después de la cirugía de extirpación del tumor del seno. La cirugía postquirúrgica como tratamiento ha logrado prolongar de las pacientes diagnosticadas en un 40% en los países bajos representando una disminución anual entre el 2% al 4%. Entre las estrategias promovidas en la lucha contra el cáncer de mama en las féminas menores de 70 años se halla el combinar el tratamiento farmacológico, quirúrgico y quimioterapia con calidad de atención de enfermería (1).

En América Latina la Organización Panamericana de la Salud (OPS) publicó en el 2023, que tipo de cáncer más frecuente en la mujer es el de mama y la cuarta parte de los casos detectados corresponden al continente americano en un 32% son afectadas las mujeres menores de 50 años, el 19% son localizados en América del Norte, arrojando una mortalidad de 68.000 casos. Sin embargo, a partir del 2020 a disminuido en un 40% por la detección temprana que ha permitido la aplicación de tratamiento con medicamentos, cirugía y radiación que combinados con la calidad de atención de enfermería le aportan una mejor calidad de vida a las pacientes con cáncer de mama (2).

El Ministerio de sanidad de Perú (MINSA), en 2021 informó que el cáncer de mama en el país es la segunda neoplasia más frecuente, su incidencia al año es de 28 casos por 100.000 habitantes y registra una mortalidad de 9.2 casos anuales, las regiones más afectadas son Tumbes (15.3%), Piura (13.9%), Lima 12.4%), Lambayeque (11.9%), la

Libertad (11.7%) y Callao (11.3%). Además, una de las líneas estratégicas planteadas a nivel ministerial es la de brindar calidad de atención de enfermería oportuna y especializada (3).

La calidad de atención de enfermería postquirúrgica en la especialidad oncológica resulta un desafío para la profesión que está continuamente en contacto directo con las pacientes postoperados de cáncer de seno y que son afectadas en su salud biológica, social, psicológica y espiritual. Por lo tanto, la calidad de la atención es muy importante, de ahí que no debería limitarse a seguir órdenes se debe enfocar en un buen trato que favorezca la recuperación del paciente (4).

De igual manera el conocer la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos con cáncer de mama crea un indicador para redimensionar y mejorar la calidad de atención de enfermería que beneficia la interacción paciente-enfermero, visualiza las debilidades y, por ende, su reconocimiento conlleva a fortalecer al profesional de enfermería, la seguridad, confianza y mejoría del paciente (5).

La calidad de atención de en Perú, es de nivel alto en un 53,3% y medio en un 46.7%, y es mejor percibida por los pacientes en los componentes empatía y seguridad que es reflejada como satisfacción en el 86% de los pacientes y una insatisfacción en el 13.3% con respecto a la dimensión humana y técnico-científica (6).

Dentro de este orden es importante, resaltar que la calidad de atención de enfermería, alcanza mayor nivel (62%) en la dimensión seguimiento y monitero y la más baja (56.1%) y la más baja corresponde a la falta de anticipación del personal de enfermería en la etapa del tratamiento, por consiguiente, la satisfacción en pacientes es de un 42% de nivel regular (7).

Un estudio en la localidad de Lima señala que la insatisfacción por la atención de enfermería es de nivel alto en un 86.09% en la fiabilidad, 84.3% en la capacidad de respuesta, 79.7% y los aspectos tangibles un 82.2% (8).

Otro estudio realizado en Arequipa la calidad de atención de enfermería registró 51.4% y el 58.1% explica y facilita atendiendo a las necesidades del paciente que le aporta satisfacción al paciente en un 70.3% respondiendo a sus expectativas y un 29.7% expresaron insatisfacción por la calidad de atención de enfermería (9).

La investigación realizada en el Hospital Hipólito Unanue la calidad de atención de enfermería fue del 58,3% destacando el componente interpersonal en la percepción del paciente que lo conlleva a tener una satisfacción favorable en un 70% y desfavorable en 6,7% de los pacientes; además, señalan que el personal de enfermería es atento y cordial para atender sus necesidades en un tiempo adecuado como aspectos negativos señalan un bajo nivel del 13.3% en el bajo confort que brinda el ambiente por la falta de privacidad en la aplicación del tratamiento (10).

En el Hospital público de Lima en 2023 en un total de 150 pacientes en el servicio de neoplasia se ha observado que el 83.7% durante las etapas de pre y postoperatorio experimentan sensaciones como incertidumbre, descontento, temor y otras; además, expresan que no son atendidos de manera oportuna, que las enfermeras no atienden sus llamados, sus dudas no son aclaradas, reciben un trato con indiferencia, por lo que opinan que la calidad de atención es baja y se sienten insatisfechas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico del Hospital Público Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico?

- ¿Cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico?

- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

Identificar cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Las teorías que justifica el presente estudio es la de Florence Nightingale y Virginia Henderson, quienes a través de los valores el constructo calidad de atención en el área oncológica al enfermero con del que brinda una ayuda humana desinteresada donde las relaciones interpersonales ayudan a la recuperación del paciente al establecerse una interconexión empática paciente-enfermero desde la diversidad humana.

1.4.2 Metodológica

Metodológicamente la investigación se justifica porque se empleará dos instrumentos validados y confiables; para la calidad de atención el Cuestionario de Calidad de Atención de Flores en 2020, y en la satisfacción de pacientes, el instrumento creado en 2022 por Marcelo y empleado por el investigador peruano Gómez en 2023, con la finalidad de aportar evidencia científica y poder ser empleado en futuros estudios sobre calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

1.4.3 Práctica

La razón práctica consiste en que del estudio podrá ser utilizado para redimensionar la labor de atención de enfermería del Hospital Público de Lima con el objetivo de implementar la mejora continua y contribuir a la satisfacción de pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se realizará en una temporalidad que abarcará de julio a diciembre de 2023.

1.5.2 Espacial

El tendrá como espacio para su realización el Hospital Público de Lima-Perú.

1.5.3 Población o unidades de análisis

Las unidades de análisis serán las pacientes con cáncer de mama postquirúrgico atendidas en el Hospital Público de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Nivel internacional

Galván y Mañes (11) en el 2022, Ecuador, trabajaron el objetivo “Describir el la calidad de atención y el nivel de satisfacción obtenido en el área de Hospitalización Clínica de un hospital oncológico de Guayaquil.”. El estudio empleó el diseño no experimental, correlacional-causal, descriptivo y transversal. El instrumento empleado fue el cuestionario, el cual se aplicó a 345 pacientes oncológicas. Los resultados indicaron que el 29.1% contaban con más de 56 años y afirmaron que la calidad de atención es alta em el 78.9% y la satisfacción fue de 48.5% siendo la dimensión, más baja el tiempo de estera. Además, se reportó una asociación de $R= 0.80$. Se concluyó que la atención se ve afectada por los procedimientos técnicos operativos que genera el tiempo de espera.

Tabitha (12) en el 2019, Kenya, planteó como objetivo “Evaluar la satisfacción con la atención de enfermería en pacientes con cáncer”. Realizó una investigación relacional, no experimental, descriptiva y transversal en una muestra de 91 pacientes. Se aplicó un cuestionario de tipo Likert. Los resultados indicaron que el 94,5% de pacientes estaba satisfecho con la atención enfermera en sala y el 96,7% manifestó que la atención física era la más satisfactoria. Se concluyó que existe una asociación positiva entre atención de enfermería y satisfacción del paciente.

Paredes et al. (13) en el 2019, Ecuador, planteó como objetivo guía “Determinar la relación entre la satisfacción de pacientes sometidos a cirugía oncológica de mana y la calidad de atención de enfermería recibida en el Hospital SOLCA”. La metodología fue cuantitativa, analítica, transversal y correlacional. Aplico como instrumento el cuestionario tipo Likert en 50 pacientes sometidos a cirugía. Los resultados obtenidos

fueron que la calidad fue alta de 78% y la satisfacción de 58,3%. Se concluyó que la calidad fue buena y los pacientes dicen estar satisfechos.

2.1.2 Nivel nacional

Díaz (14) en el 2023 desarrolló como objetivo “Identificar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con cáncer que recibe tratamiento oncológico en un Hospital nivel III, Cusco, 2022”. Se aplicó un método cuantitativo, de tipo básico, correlacional y no experimental, a una muestra de 207 pacientes en tratamiento oncológico, a quienes se les suministró un cuestionario para recolectar datos. Los resultados fueron que el 56,0% reportó buena calidad de atención, y el 62.3% manifestó que la satisfacción con la atención fue regular y solo 17.4% expresó alta satisfacción, la correlación $\rho = 0,542$ que sustenta una relación positiva moderada. lo que lleva a concluir que la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del paciente.

Cervantes y Lima (15) en el 2022 investigó con la finalidad de “Establecer la relación que existente entre la calidad de la atención y satisfacción en pacientes oncológicos que reciben quimioterapia en el Instituto Enfermedades Neoplásicas Regionales – Concepción, 2022”. El método fue de tipo básica, transeccional, descriptiva, correlacional y transversal. Se empleó como instrumento para el recojo de los datos el cuestionario de tipo Likert en 163 pacientes. Se pudo establecer un nivel regular de 99% para la calidad de atención y la satisfacción fue del 50%. Concluyeron que se encontró una relación significativa en Pearson de $p= 0.016$.

Flores (16) en el 2020 investigó con la finalidad de “Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Trujillo 2020”. Trabajó un diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo-correlacional y transeccional. La muestra estuvo

compuesta por 55 pacientes con cáncer, pacientes del Instituto Regional del Cáncer. Las herramientas de recolección de datos utilizadas fueron dos cuestionarios con escala ordinal, para conocer si existe alguna relación entre las variables de investigación y sus dimensiones se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman donde arrojó el valor de 0,977 en Rho donde la calidad de atención fue del 97.7% y la satisfacción de 95.8%. Se concluyó que existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de las variables calidad de atención y satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable I: Calidad de atención de enfermería

La atención de calidad de enfermería es el resultado de un conjunto de procesos de atención brindados de manera integral, logrados para satisfacer las diferentes necesidades de quienes lo necesitan, para lograr este objetivo, basándose en muchas teorías diferentes la atención se convierte en un proceso interpersonal y humanizado de enfermería con el único fin de lograr una respuesta eficaz a quien lo necesita (17).

En la misma perspectiva, se define como todas aquellas actividades que realiza la enfermera para apoyar al paciente en el proceso de atención humano, técnico y del ambiente para proporcionar seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción (18).

La calidad de la atención es responsabilidad del equipo de salud donde el personal de enfermería tiene como función el contacto prolongado con pacientes en tratamiento, en este sentido requiere buenas habilidades interpersonales, capacidades técnicas profesionales y la sensibilidad emocional para la atención para que el paciente logre sentirse satisfecho (19).

2.2.1.1. Atención de enfermería al paciente postquirúrgico con cáncer de mama

La atención brindada a cada paciente como un acto de interacción humana. Durante el postoperatorio, el paciente puede expresar dolor, estrés, ansiedad o miedo, como resultado de la incertidumbre ante lo desconocido, sentimientos de que tiene la muerte cercana. Existe la necesidad de un contacto emocional regular con los pacientes y sus familias, que el enfermero debe realizar simultáneamente con la atención sin degradar la calidad de la atención en ningún momento (20).

Los pacientes postoperados son considerados críticos, por el riesgo de cambios hemodinámicos y cardiovasculares, debido a la anestesia general, pérdida de conciencia,

pérdida de sensibilidad y tono simpático en pacientes que han recibido anestesia general, por este motivo es necesario un seguimiento continuo y la prestación de atención de enfermería específicos para garantizar la seguridad y evitar complicaciones postoperatorias (19).

2.2.1.2 Características de la calidad de atención de enfermería

La OMS enfatiza que la calidad de la atención está determinada por la excelencia profesional para maximizar la salud; su esencia es la práctica del conocimiento para lograr la satisfacción del paciente; por lo tanto, debe ser efectivo, seguro, discreto, oportuno, equitativo, integral, de alto nivel y efectivo para tener un impacto final en la satisfacción y el bienestar del paciente (21).

2.2.2.1.3 Componentes de la calidad de atención de enfermería

La calidad de la atención incluye tres componentes: razones morales y obligaciones éticas como valor humano de la intención de brindar buenos servicios de atención y garantías de seguridad de la atención por un personal capacitado y especializado para desarrollar la atención sin errores técnicos - razones prácticas y humanas que requiere el paciente (18).

2.2.1.4 Dimensiones de la Calidad de atención de enfermería

1. Interpersonal

Las relaciones interpersonales incluyen las interacciones sociales que tienen lugar entre los pacientes y los proveedores de la atención de enfermería; es un acto de cuidado mutuo, respeto e intimidad. Este elemento se verifica en el aspecto personal del servicio brindado por el personal de enfermería en comunión con el paciente, cuyo objetivo es hacerlo sentir bien atendido durante la prestación de salud (22).

Este componente interpersonal se basa en relaciones entre personas que se adhieren a los valores y normas. Estos estándares se modifican en parte por la ética, aspiraciones y expectativas profesionales de cada individuo. Además, se basa en una comunicación efectiva entre el profesional de enfermería y el paciente, pero solo se abordan los indicadores de respeto, intimidad y educación del paciente para obtener una atención de calidad (23).

2. Dimensión técnico -científico

La dimensión técnico- científico, radica en un ejercicio de la praxis de enfermería de calidad como resultado del buen desempeño demostrado y percibido por la satisfacción de las necesidades reales del paciente. Esto es posible gracias a un conjunto de factores y acciones que permiten restablecer el estado de salud y la calidad de vida del paciente. Su importancia radica en el hecho de que la práctica de enfermería está equipada con las herramientas y conocimientos necesarios para poder brindar la atención que los pacientes necesitan. Su origen está en el servicio que presta como profesional que necesita formación e información para poder decidir cómo hacer, aplicar y qué hacer ante la situación que presenta el paciente (24).

El aspecto técnico y científico del cuidado se relaciona con la disponibilidad de personal especializado para atender a los pacientes, con las habilidades científicas y técnicas que las enfermeras adquieren al poner en práctica su trabajo y el manejo discrecional de los recursos materiales y ayuda a mejorar la atención prestada beneficiando a los pacientes. En este sentido, la calidad tiende a ser evaluada por la normativa de los equipamientos tecnológicos del establecimiento, y no, como en nuestro caso, por la competencia del profesional de enfermería en el conocimiento y habilidad para utilizarlos y así brindar salud al paciente (25).

3. Dimensión Entorno

El ambiente en la enfermería moderna se centra en el hecho de que convergen muchos factores diferentes que tienen una estrecha relación con la salud del paciente y la práctica del profesional de enfermería. En este sentido, se define el ambiente como el conjunto de condiciones e influencias externas que influyen en la vida del paciente y que tienen el potencial de prevenir o contribuir al curso de una enfermedad o eventos aleatorios. Aunque Nightingale no se refiere explícitamente al término entorno en un sentido literal, es comprensible que se refiera a factores como la luz, que influyen en el bienestar físico, social y emocional de las personas (26).

2.2.1.5 Teoría de enfermería de Florence Nightingale

Según Nightingale, definió la enfermería como el arte que requería una formación para aportar al paciente condiciones óptimas para que la naturaleza actuara sobre él a través de diversas etapas relacionadas con el medio ambiente, la técnica y práctica de la profesión y la atención humanizada que involucra las relaciones verbales y no verbales y la educación al paciente (27).

El modelo de Nightingale, atiende, las necesidades básicas humanas los propios profesionales de la salud suelen emplear para tratar a los pacientes enfermos o sanos. En la enfermería, son términos funcionales, para asistir a los pacientes a través de acciones que contribuyen a aportar la buena salud, y su restablecimiento. Por lo que emplean, la voluntad y sus conocimientos de forma que te ayude al paciente a ser auto independiente lo más rápido posible (27).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción en pacientes

La satisfacción en pacientes es procesual y continua y parte de evaluación que apunta a las emociones, visiones y percepciones de los datos que tiene el paciente se centra en sus derechos del paciente y los resultados atienden a si percibe satisfacción o insatisfacción. Los elementos más importantes del proceso son: requisitos de elegibilidad revisados, una herramienta de evaluación estandarizada y medidas de resultados centradas en el paciente que sean válidas y confiables con expectativas de desempeño respaldadas por resultados que promuevan una atención de calidad (28).

2.2.2.1 Satisfacción en pacientes postquirúrgico con cáncer de mama

La interacción entre paciente y enfermera desde dos perspectivas beneficio técnico y relación personal con el paciente postquirúrgico con cáncer de mama, son dos aspectos que los pacientes perciben al realizar su evaluación si se sienten satisfechos con la calidad del servicio. En este sentido, la percepción de calidad está influenciada por un intenso dolor postquirúrgico donde la satisfacción se percibe con un carácter subjetivo e individual y depende de la relación paciente-médico-enfermero (29).

Asimismo, la satisfacción es un punto referencial para un mayor ajuste y formación de la calidad, y también permite identificar debilidades organizacionales e implementar los cambios necesarios para retener a las audiencias existentes. y atraer nuevas personas, donde la satisfacción será el nivel de cumplimiento de esa persona al utilizar el servicio (30).

2.2.2.3. Elementos de la satisfacción

Los elementos de la satisfacción corresponden a la necesidad de mejoría del paciente, por lo que el objetivo de la atención es aliviar o restablecer la salud del paciente

y su objetivo satisfacer las necesidades físicas, sociales y emocionales y proporcionar bienestar y calidad de vida. De modo que, el personal de enfermería debe trabajar centrándose en fortalecer la relación paciente-enfermera, brindando una buena atención individualizada, monitoreando a los pacientes, anticipándose a sus necesidades, trabajando desde la lealtad y la comodidad garantizada (31).

2.2.2.4 Dimensiones

1. Dimensión actitudinal

El personal de enfermería, como personas sensibles, debe conocer siempre el estado psicológico de los pacientes y animarlos a alcanzar el estado de salud deseado. Este proceso de enfermería tiene como objetivo, brindar una atención integral buscando siempre satisfacer las necesidades del paciente, establecer una buena interacción con las personas que acuden al centro médico basándose en la idea de que la atención sea personalizada al paciente y actuar como un agente proactivo, decidido, sistemático, dinámico, interactivo y flexible con conocimientos especializados (32).

El paciente valora la disposición, el deseo de atender del enfermero para con ellos y el servicio oportuno brindado cuando es rápido para responder a las solicitudes con respuestas de calidad y dentro de plazos aceptables. Además, actitudinalmente las emociones de manera más sensible por la condición de su estado de salud y agradece si el enfermero es empático (33).

2. Dimensión operativa

La percepción operativa atiende a una conciencia que evalúa la capacidad del personal de enfermería para funcionar de manera adecuada, segura y rápida, de una manera que demuestre su conocimiento de la práctica para brindar atención de calidad dentro de los tiempos de respuesta esperados. La satisfacción con el aspecto operativo de

la práctica profesional del enfermero se logra cuando el ambiente de trabajo cuenta con condiciones que posibilitan la aplicación de buenas relaciones interpersonales con los pacientes. En este sentido, el profesional de enfermería debe ser alguien que motive, empodere, oriente y cree oportunidades y motivación para continuar el tratamiento (34).

2.2.2.5. Teoría de enfermería de Virginia Henderson

Virginia Henderson se basó en gran medida en los principios fisiológicos y psicológicos de la enfermería. Su teoría proporciona criterios relacionados con la salud, el medio ambiente, los cuidados y las personas y específica 14 necesidades básicas del paciente. Actualmente, algunas de estas necesidades básicas difieren debido a cambios en la nomenclatura, pero en esencia, las acciones tomadas para satisfacer estas necesidades afectadas son las mismas. En esencia afirma que la enfermera identifica las necesidades, patrones y problemas funcionales de los afectados para realizar las acciones con una praxis humana para brindarle bienestar a los pacientes, y su objetivo es elevarlo a que logre nuevamente su buen estado de salud (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se hará uso en esta investigación del método hipotético-deductivo porque se vale de la hipótesis para poder sustentar el desarrollo teórico de una ciencia en particular, guiada por las reglas del razonamiento lógico, permitiendo sacar conclusiones realistas y predicciones de una nueva experiencia, a partir de la cual se puede verificar (36). Según, el método la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de leyes universales y el establecimiento de condiciones iniciales apropiadas, que forman la premisa básica para la construcción de una teoría, que atendiendo al fenómeno en estudio sobre la calidad de atención de enfermería en los pacientes con cáncer de mama postquirúrgico facilitará el identificar su satisfacción en la atención a nivel interpersonal, técnico-científico y del entorno.

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio será cuantitativo, dado que al partir del paradigma positivista este enfoque en las ciencias de la salud, viabiliza la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos y así, establecer patrones de comportamiento. guiado por el contexto, situación, recursos disponibles, objetivos y problema de investigación. También, su empleo en enfermería, aporta la posibilidad de además de describir y medir variables sociales, y poder encontrar el significado subjetivo y la comprensión del contexto en el que se produce un determinado fenómeno (37), tal es el caso de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes diagnosticados con cáncer de mama postquirúrgico.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, ya que tiene como objetivo la obtención de nuevos conocimientos que permiten resolver problemas prácticos y logra seleccionar el mejor conocimiento disponible para guiar la práctica clínica en enfermería, y así, el investigador logra construir el conocimiento al poder buscar respuestas a las preguntas clínicas en relación con los logros científicos, traducir los resultados de la investigación en la práctica y difundir las experiencias de implementación (38). De este modo, en esta investigación se busca conocer sobre la calidad de atención de enfermería basada en evidencia con implicaciones directas en la evaluación de la satisfacción de los pacientes.

El alcance del estudio es de naturaleza correlacional porque permite establecer una relación entre dos variables. Por lo tanto, el nivel que se utilizará será el descriptivo para poder comprender la situación real del evento bajo investigación. Además, será de naturaleza transversal porque los datos se recopilan en momentos específicos en el tiempo (39).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño que se empleará será el no experimental, ya que el investigador no manipulará intencionadamente las variables mencionadas en el estudio, sino que se limitará a examinar y analizar el contexto en el que se produce un fenómeno determinado (39).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Una población está representada por todas las entidades u objetos que constituyen el fenómeno en estudio y que comparten características comunes que generan datos de

investigación (39). La población de este estudio incluirá a 60 pacientes con cáncer de mama postquirúrgico en el Hospital Público, Lima 2023.

Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes mayores de 18 años.
- ✓ Pacientes que firmen el consentimiento informado
- ✓ Pacientes que no tengan limitaciones mentales

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes menores de 18 años.
- ✓ Pacientes que no firmen el consentimiento informado
- ✓ Pacientes que tengan limitaciones mentales

Muestra

Una muestra es una parte de la población que es finita y representativa. La población cuando es pequeña y finita puede utilizarse como muestra (39). Se reclutará a toda la población para el estudio. Por tanto, la muestra incluirá a 60 pacientes con cáncer de mama postquirúrgico en el Hospital Público, Lima 2023.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Calidad de atención	Es un conocimiento científico que abarca las expectativas del paciente de marea tridimensional: humana, técnico-profesional y el entorno donde se desenvuelve (17)	La variable será medida en buena, regular y mala calidad de atención.	Interpersonal	Saludo Comunicación Trato Respeto Confidencialidad	Ordinal	Nivel Bueno: de 94 - 138 puntos. Nivel Regular: 47 - 93 puntos. Nivel Deficiente: 01- 46 puntos.
			Técnico-científica	Orientación Seguridad Confianza Información		
Satisfacción en pacientes	Consiste en el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los pacientes con respecto a la atención recibida (25).	La variable será medida en satisfacción alta, media e insatisfacción	Entorno	Iluminación Ventilación Privacidad Limpieza	Ordinal	Satisfecho: 64 – 93, Poco Satisfecho: 32 – 63 e Insatisfecho: 01 – 31
			Operativa	Fiabilidad Seguridad Respuestas		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Las técnicas de investigación son los métodos o medios operativos que utilizan los investigadores para recopilar datos (39). El estudio utilizó observación y entrevista. Las técnicas de observación implican explorar y examinar cuidadosamente un fenómeno, evento o incidente para recopilar información y registrarla para su posterior análisis (38). En cuanto a la encuesta, se considera como una herramienta de recolección de datos

apropiada e incluye un conjunto de preguntas relacionadas con las variables que se miden (39).

Para la medición de la variable 1: calidad de la atención de enfermería y la variable 2: satisfacción del usuario, se utilizó el cuestionario desarrollado por Rivas Ana en 2022 (40).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable I: calidad de la atención de enfermería

El instrumento fue elaborado por Rivas Ana 2022. Consta de 46 ítems distribuidos en tres dimensiones: interpersonal 26 ítems, técnico-científico 10 ítems y entorno 10 ítems. Comprende 3 alternativas de respuestas Deficiente 01-46, regula: 47-93, y bueno :94-138 (40).

Variable II: satisfacción del usuario

El instrumento fue diseñado por Rivas Ana en 2022. Consta de 31 ítems distribuidos en dos dimensiones: percepción actitudinal 19 ítems y percepción operativa 12 ítems. Comprende 3 alternativas de respuestas emplea a los niveles de Satisfecho: 64 – 93, Poco Satisfecho: 32 – 63 e Insatisfecho: 01 – 31 (40).

3.7.3 Validación

El cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería, fue validado mediante el juicio de tres expertos en del área atendiendo a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad; obteniendo como resultado “Aplicable” (40).

Para la validación del cuestionario satisfacción del usuario, fue sometido para validar el contenido al juicio de tres expertos en el área (40).

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario calidad de atención en enfermería se empleando a Alfa de Cronbach y se obtuvo como índice el valor $\alpha = 0.980$; por lo tanto, el instrumento es altamente confiable (40).

Con respecto al cuestionario satisfacción del usuario, la confiabilidad se calculó mediante el cálculo de Alfa de Cronbach mediante una prueba objetiva y se obtuvo una confiabilidad de 0.970 lo que permitió decir que el instrumento es confiable y puede ser aplicado (40).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará una tabla para procesar y analizar los datos usando Excel, luego los datos se procesarán usando el software estadístico SPSS 25.0 para convertirlos en niveles y rangos de cambio apropiados. Posteriormente, se utilizará Excel para preparar y presentar figuras, tablas y resultados.

3.9 Aspectos éticos

El estudio se regirá por los siguientes principios éticos:

Autonomía: consistirá en la aceptación individual y voluntaria de los participantes que conformaron la muestra del estudio. Se instrumentalizará mediante el consentimiento informado, y los participantes no serán expuestos a situaciones de peligrosidad que les pudieran causar algún daño. El consentimiento informado será firmado por cada participante sin ningún tipo de presión.

Beneficencia: se corresponderá con la naturaleza académica, por lo que la investigación será independiente y con entendimiento; para encontrar la solución al problema planteado y servirá de aporte a futuras investigaciones y fortalecimiento de la labor del personal de enfermería.

No maleficencia: el estudio se ejecutará sin poner en riesgo a los pacientes que conformarán la investigación; tampoco se hará uso de la información que se obtenga para ningún otro fin que no sea la planteada en los objetivos del estudio.

Justicia: todos los sujetos serán objeto del estudio y se tratarán con la misma igualdad de condiciones y satisfaciendo el interés y las inquietudes de cada uno de ellos.

4. Aspectos administrativos

4.1 Cronograma de actividades

Fases/Meses	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Selección del tema						
Elaboración del planteamiento del problema						
Elaboración del marco teórico						
Elaboración del diseño metodológico						
Presentación del proyecto						
Aplicación de los instrumentos						
Procesamiento y análisis de los datos						
Presentación del informe final						
Aprobación						
Sustentación del trabajo final						

4.2 Presupuesto

DETALLES	UNIDADES	COSTO INDIVIDUAL	COSTO TOTAL
A. Materiales			
- Documentos diversos			100.00
- Papelería bond A4	2 paquetes	25.00	50.00
- Útiles			200.00
B. Servicios			
- Asesoría externa	1	2,000.00	2,000.00
- Impresiones	1000	0.20	200.00
- Copias	1000	0.10	100.00
- Anillado	2 ejemplares	10.00	20.00
- Empastado	2 ejemplares	15.00	30.00
c. Viáticos			800.00
- Pasajes			
- Refrigerios			
- Diversos			
		TOTAL	3,500.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Cáncer de Mama. Ginebra: OMS; 2023. [Internet]. [Consultada el 28 noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/breast-cancer>
2. Organización Panamericana de la Salud. Cáncer de mama: OPS; 2021. [Internet]. [Consultada el 28 noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer-mama>
3. MINSA. Plan Nacional de cuidados integrales del Cáncer (2020 – 2024). MINSA: 2021. [Internet]. [Consultada el 28 noviembre 2023]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5341.pdf>
4. Freire G, Martínez B. Evaluación de los procedimientos metodológicos para los cuidados postquirúrgicos inmediatos en pacientes mastectomizadas atendidos en el servicio de Cirugía Oncológica, Hospital de Especialidades Eugenio Espejo. Revista Conrado. 2022; 18(1): 412-418. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2355>
5. Orvay E, Pol S, Castaño L. Cuidados de enfermería en la paciente intervenida de cirugía de cáncer de mama. Ene. 2020; 14(3): e14315. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000300015&lng=es.
6. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Ciencia Latina. 2023; 7(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
7. Amed E, Villareal G, Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado. 2019; 16(2): 108-119. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
8. Chávez P, Matzumura J, Gutiérrez H, Mendoza D. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horizonte Médico. 2019. 19(2), 49-56. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_arttext&tlng=en

9. Canaza A. Rocha N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. Revista del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. 2022. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/8/8/15>
10. Condori J, Uchazara M, Guevara M. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación. 2022; 2(1): 33-39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
11. Galván G, Mañez M. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. Revista Oncología. 2022; 33(1): 81-90. <https://doi.org/10.33821/327>
12. Tabitha k. Satisfaction with Nursing Care among Cancer Patients Admitted In Oncology Wards at a National Referral Hospital in Kenya. Revista Saudi J Nurs Health Care. 2019; 2(11):374-380. https://saudijournals.com/media/articles/SJNHC_211_374-380.pdf
13. Paredes M. Cardenaz G. Pascual V. El nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía oncológica de mama, de acuerdo con la estrategia terapéutica y la calidad de atención en el postoperatorio en el Hospital SOLCA Quito. [Tesis de Maestría en Anestesiología]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador; 2020. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17247/Tesis%20Janina%20Pazmi%20y%20Sebasti%20Paredes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Díaz Y. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con cáncer que reciben tratamiento oncológico en un hospital nivel III, Cusco, 2022. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Universidad César Vallejo. Perú; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109027/D%20adaz_RYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Cervantes T, Lima K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-Concepción, 2022. [Tesis de Grado]. Universidad Roosevelt. Perú; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/970/TESI>

- [S%20CERVANTES%20ALAYA%20TANIA%20-%20LIMA%20HUILLCAS%20VERONICA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](#)
16. Flores M. Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas–Trujillo 2020. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Universidad César Vallejo. Perú; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores_FMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Miranda K, Rodríguez Y, Cajachagua M. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. Enfermería universitaria. 2019; 16(4), 374-389. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000400374&script=sci_arttext
 18. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo. Revista Científica de Enfermería. 2022; 11(2). <https://orcid.org/0000-0003-1828-098X>
 19. Rodríguez R. Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(1): 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
 20. Castillo J, García E, Cheverría S. Atención de Enfermería durante el postoperatorio a paciente sometido a clipaje de aneurisma por ruptura. Enfermería universitaria. 2019; 16(1): 105-116. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000100105&script=sci_arttext
 21. OMS. Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud. 2021. [Internet]. [Consultado el 29 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABlica,-.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>
 22. Marouf M, Sánchez, M. Relación entre calidad de vida, depresión y ansiedad en mujeres con cáncer de mama desde una perspectiva Enfermera: revisión

- integrativa. Revista Cubana de Enfermería. 2023; 38(3).
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5730>
23. Cordero E, García J, Romero G, Flores L, Trejo J. Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. Revista de Enfermería. Inst Mex Seguro Soc. 2019;27(2):89-96.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
24. Aldaz Y, Córdova E. Conocimiento y prácticas preventivas del cáncer de mama en estudiantes de Enfermería: Breast cancer knowledge and preventive practices in nursing students. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2023; 4(2): 1796-1808.
<http://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/717>
25. George R, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR. 2022.
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
26. Silva U, Pantigoso R. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima–2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2022; 6(4), 4100-4139.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>
27. Peres A, Aperibense G, Dios D, Gómez S, Queirós J. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. Revista Gaúcha de Enfermagem, 2019; 42.
<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/FCtdhW9CT3k47gJS9KTSXkk/?lang=es>
28. Valdivia A, Olivera V, Cueva L. Satisfacción y calidad de vida de las pacientes mastectomizadas por cáncer de mama según la reconstrucción mamaria. Revista de Senología y Patología Mamaria. 2023; 36(2): 100468.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0214158222001724>
29. Bonilla Ó. Inequidades en la atención del cáncer de mama en Colombia: revisión sistemática. Medicina UPB. 2022; 41(1): 29-37.
<https://www.redalyc.org/journal/1590/159070317005/159070317005.pdf>
30. Salas P, Pousa J, Astudillo J. Relación entre satisfacción usuaria y calidad de vida en mujeres con cáncer de mama en quimioterapia. Revista chilena de obstetricia y ginecología. 2019; 84(4): 277-287.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-75262019000400277&script=sci_arttext

31. Hermosilla A, Sanhueza O, Chaparro L. Cuidado humanizado en pacientes con cáncer avanzado. Una perspectiva desde la diada paciente-familia. *Enfermería clínica*. 2021; 31(5): 283-293. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862121000796>
32. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Pol. Con.* 2022; 71(7): 176-198. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20(2).pdf)
33. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020; 5(14): e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
34. Armijos A, García M, Gómez Y. Percepciones del paciente oncológico terminal ante intervenciones de enfermería no farmacológicas para el dolor en un hospital público, Bogotá 2021. *MedUNAB*. 2022; 25(3). <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/4273>
35. Álvarez L, Carlosama I, Cuayal L, Erazo E, Granda M, Solarte K. Aproximación a la teoría de Virginia Henderson en el Proceso de Atención en Enfermería. *Boletín Informativo CEI*. 2021; 8(2): 85-86. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2682>
36. Carmona A, Jiménez P, Valentí V, Salazar R. El método científico aplicado a las ciencias de la salud. *ACTITUD Y FORMACIÓN, BINOMIO PARA TENER ÉXITO EN LA UNIVERSIDAD Y EN LA EMPRESA*. 2020: 87. https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/181107/1/libro_actitudyformacion_2020.pdf#page=88
37. Kappes M, Riquelme V. El valor P, y medidas de efecto: su interpretación en investigación cuantitativa en enfermería. *Ene*. 2021; 15(2). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2021000200004&script=sci_arttext
38. Burns N, Grove S. *Investigación en Enfermería*. (3era edición). España: Elsevier Saunders; 2004. Disponible en: http://www.rlillo.educsalud.cl/Capac_Investigacion_BecadosFOREAPS/Investigacion%20en%20Enfermeria.pdf

39. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana; 2018
40. Rivas A. Satisfacción del usuario relacionado con la calidad del cuidado enfermo, en paciente con cáncer de mama . Chiclayo 2020. [Tesis de Grado en Enfermería]. Universidad . Perú; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9667>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación Del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema general ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico del Hospital Público Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico?</p> <p>¿Cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico?</p> <p>¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cómo la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p> <p>Identificar cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p> <p>Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p> <p>HO: No existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Interpersonal</p> <p>Técnico-científica</p> <p>Entrono</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción en pacientes</p> <p>Dimensiones</p> <p>Actitudinal</p> <p>Operativa</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Alcance</p> <p>Correlacional</p> <p>Población</p> <p>60 en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico</p> <p>Muestra</p> <p>60 pacientes</p>

cáncer de mama
postquirúrgico.

Existe relación
estadísticamente
significativa entre
la dimensión
entorno de la
calidad de
atención de
enfermería se
relaciona con la
satisfacción en
pacientes con
cáncer de mama
postquirúrgico.

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario de calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama.

Estimado Señor (Sra.) esta encuesta tiene como objetivo obtener la información sobre la calidad del cuidado enfermero.

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: M () F ()

Grado de instrucción: Analfabeta () Primaria () Secundaria () Superior ()

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

INSTRUCCIONES:

Por favor marca en cada pregunta la respuesta que creas conveniente, según las siguientes situaciones:

D: Deficiente R: Regular B: Bueno

INTERPERSONAL	B	R	D
1. A su ingreso al servicio el personal lo/la saluda respetuosamente.			
2. Siente usted que el personal le brinda comodidad cuando espera su turno de atención.			
3. El personal de enfermería lo atiende y escucha con respeto y empatía.			
4. Durante su permanencia en servicio, el personal de enfermería le llama por su nombre.			
5. El enfermero(a) brinda una comunicación amable y sincera durante y su estadía en el servicio.			
6. Considera usted que el trato brindado por el personal de enfermería fue amable, cálido, respetuoso			
7. El enfermero (a) acude cuando lo necesita.			
8. El enfermero (a) mantiene en reserva la información que usted le da.			
9. El enfermero (a) mantiene un trato amable, cortés, respetuoso y favorece confianza y seguridad en su cuidado.			
10. Qué opina sobre la información que recibió por parte de la enfermera (o).			

11. El enfermero (a) brinda información clara, suficiente y oportuna sobre su estado de salud para calmar sus temores y/o dudas.			
12. El enfermero (a) brinda información adecuada y oportuna con respecto los pasos que debe seguir para acceder a cualquier otro servicio			
13. La orientación y explicación brindada fue sencilla con respecto a su tratamiento.			
14. El enfermero (a) explica a los pacientes y/o familiares con sencillez y claridad al realizar los procedimientos.			
15. Considera usted que existe una comunicación adecuada entre la enfermera(o) y el paciente: Lo entiende cuando le explica sobre su enfermedad y tratamiento.			
16. Considera que es fácil y rápido ser atendido.			
17. Considera usted que los ambientes del servicio, se encuentran limpios, ventilados, iluminados y cerca al ambiente donde Ud. Se encuentra.			
18. Considera que el espacio de espera para la atención es cómodo.			
19. Considera usted que las áreas del servicio son accesibles, adecuados y privados para la atención.			
20. Considera usted que el servicio cuenta con los consultorios y el personal suficiente para satisfacer las necesidades de salud diariamente.			
21. Considera que usted que el tiempo que utilizo la enfermera (o) fue suficiente para su atención.			
22. Usted considera que se respetó el turno de llegada para ser atendido.			
23. La enfermera (o) para realizar un procedimiento lo hace en forma rápida.			
24. Considera usted que el enfermero (a) administra medicamentos y realiza procedimientos a la hora indicada.			
25. La enfermera acude a su llamado en forma oportuna.			
26. Considera usted que los ambientes de hospitalización están cerca al ambiente de enfermería.			
TÉCNICA - CIENTIFICO			
27. Considera usted que la enfermera (o) del servicio es competente y tiene vocación de servir.			
28. El enfermero (a) mostro interés y disposición en resolver sus problemas o necesidades.			
29. Considera usted que recibió un buen cuidado por parte de la enfermera (o).			

30. El enfermero (a) demuestra seguridad al realizarle los procedimientos al paciente.			
31. Considera usted que la enfermera que lo cuida tiene capacidad profesional como: Conocimientos, inteligencia, experiencia y habilidad.			
32. La enfermera(o) brinda un cuidado personalizado y de calidad.			
33. El enfermero (a) demuestra conocimiento de los equipos e instrumentos utilizados en el cuidado que le brinda.			
34. El enfermero (a) coordina entre colegas y personal integrante del equipo respecto a los cuidados procedimientos y tratamientos.			
35. El enfermero cuida a todos los pacientes por igual sin distinción de sexo, raza, condición social.			
36. Considera usted que los enfermeros revisaban y controlaban con frecuencia los aparatos que usted tiene colocado.			
ENTORNO			
37. La enfermera (o) le brindo comodidad, seguridad y tranquilidad durante su estadía en el servicio.			
38. El enfermero (a) durante su examen/ aseo/ curaciones/ otros procedimientos, protege y cuida su intimidad.			
39. El enfermero (a) se preocupa por mantener el orden de limpieza y comodidad en el ambiente hospitalario.			
40. El enfermero (a) cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ tratamiento.			
41. Usted considera que es necesario y recomendable que exista armonía y amabilidad dentro del equipo de salud.			
42. El enfermero (a) coordina con el equipo para brindarle comodidad y confort.			
43. El enfermero (a) es oportuno en la realización de sus análisis y/o procedimientos, traslado.			
44. La enfermera (o) abastece de recursos y/o material para su cuidado (atención) oportuno y rápido.			
45. Como considera usted que fueron atendidas sus necesidades de higiene.			
46. El personal de enfermería se ha preocupado porque tenga un descanso.			

Instrumento 2. Cuestionario Satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama.

Estimado Señor (Sra.) en esta parte de la encuesta se quiere medir el grado de satisfacción que siente al ser cuidado y/o atendido por el enfermero.

INSTRUCCIONES:

Por favor marque en cada pregunta la respuesta que creas conveniente, según las situaciones presentadas:

S: Satisfecho

PS: poco satisfecho

I: Insatisfecho

	S	PS	I
ACTITUDINAL			
1. Está satisfecho con la amabilidad que lo atendió la enfermera.			
2. La enfermera le contesto amablemente a sus preguntas.			
3. La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial.			
4. La enfermera que lo atendió lo llamo por su nombre			
5. La enfermera le mostro interés al atenderlo.			
6. Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedico la enfermera.			
7. Está satisfecho con los ambientes de oncología. (Iluminación, ventilación, limpieza, cercanía)			
8. Está satisfecho con el tiempo que utilizó la enfermera para acudir a su llamado.			
9. Está satisfecho con el tiempo que esperó para recibirla atención de la enfermera.			
10. Está satisfecho con la comodidad y limpieza en el servicio.			
11. Está satisfecho con el equipamiento, instrumentos y aparatos médicos en el servicio.			
12. Está satisfecho con la capacidad de hospitalización en el servicio.			
13. Está satisfecho con la confianza y seguridad que le inspiró la enfermera.			
14. Se siente satisfecho con la apariencia y aspecto personal del personal de enfermería que lo atiende.			
15. Está satisfecho con la privacidad de los ambientes del servicio.			
16. La enfermera se presentó al momento de su ingreso al hospital.			
17. La enfermera que lo cuida respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación			
18. Se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).			
19. Recomendaría usted a sus familiares y/o amigos para ser atendido en			

este hospital.			
OPERACIONAL			
20. Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud.			
21. La información que recibió su salud le ayudo a calmar sus dudas.			
22. Está contento con la consejería que le dan acerca de su enfermedad y tratamiento.			
23. Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar algún procedimiento.			
24. La enfermera lo orienta para la realización de algún trámite.			
25. Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta.			
26. Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería presta atención a su consulta.			
27. Se siente satisfecho con la capacidad profesional de la enfermera.			
28. Se siente satisfecho con la eficacia y resolución de sus cuidados de salud por parte de la enfermera			
29. Se siente satisfecho con el respeto a su intimidad que le mostró la enfermera.			
30. La enfermera que lo cuida conoce su trabajo.			
31. Se siente satisfecho con el cuidado que le brinda la enfermera de turno.			

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores :
 Título : “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción en Pacientes con Cáncer de Mama Postquirúrgico, Hospital Público, Lima 2023”

Propósito del estudio:

Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante las preguntas, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si usted tuviese alguna inquietud o molestia durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse con Grados Vargas de Vergaray, Mery Jennifer con número de teléfono: xxx o al Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +01-706555. E-mail: Comité. ética@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre: Grados Vargas de Vergaray,
Mery Jennifer

DNI:

Reporte de Similitud Turnitin

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-12-23 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	<1%
5	latam.redilat.org Internet	<1%
6	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	<1%
7	Universidad Católica de Santa María on 2022-09-05 Submitted works	<1%
8	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%